

Conditions générales d'abonnement Internet pro

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement s'appliquent à la gamme « Internet pro Orange » comprenant à minima un forfait Haut Débit Internet et au choix du Client, la TV numérique sous réserve d'éligibilité et le service de Téléphone par Internet pour les Clients ayant souscrit à ce service additionnel avant le 4 octobre 2007.

Les différents services cités ci-dessus sont décrits plus précisément ci-après.

Pour bénéficier des services, objets des présentes, le Client doit se situer sur une Zone géographique dans laquelle le service est disponible. Ces zones évoluent au fur et à mesure et donc ne peuvent être retranscrites au présent contrat. Préalablement à la souscription, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne au service soit en se connectant sur le site **www.orange.fr** rubrique Internet soit en se rapprochant des services d'Orange.

Le contrat d'abonnement de l'offre « Internet pro » se compose des présentes Conditions générales d'abonnement, des tarifs en vigueur et des Conditions générales d'utilisation ou conditions spécifiques qui peuvent être visées dans les présentes (disponibles auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.orangepro.fr**).

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL* : Asymetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques Haut Débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Client* : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire, pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation ou déclaration au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901.
- *DNS* : Domain Name System : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à l'Offre au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet.
  - Cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement.
  - Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.
- *Équipement* : matériel spécifique, compatible avec le Réseau et les Services de l'Offre, et indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre tel que la Livebox pro.
- *Conditions générales d'abonnement* : document papier remis au Client lors de son adhésion à un forfait de l'Offre ou document électronique disponible sur **www.orangepro.fr** énonçant les conditions et modalités de l'Offre.
- *HD* : la Haute Définition est une qualité d'image améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multi canal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9e.
- *Hotspot* : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible WiFi (pc portable, tablette, téléphone mobile, console de jeu...).
- *Identifiant* : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter à certains Services de l'Offre. Les Identifiants comprennent notamment l'Identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) protocole de routage utilisé dans le réseau Internet.
- *Ligne téléphonique par Internet* : ligne fixe utilisant le réseau Internet par branchement sur la Livebox (aussi appelée ligne VoIP ou ligne sur ADSL).
- *Livebox pro* : modem de connexion Wi-Fi Internet compatible avec l'Offre et des services professionnels.
- *L'Offre* : offre « Internet pro ».
- *Option Adresse IP fixe* : option permettant au Client, sous réserve d'éligibilité, de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.

- *Orange France* : opérateur de téléphonie mobile.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par Orange au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Réseau* : ensemble des réseaux publics de télécommunications GSM, 3G et/ou normes de télécommunications disponibles chez Orange.
- *Réseau wifi privé d'Orange* : désigne le réseau personnel à domicile du client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux WiFi visibles dans les paramètres de connexion WiFi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple : livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- *Réseau wifi public d'Orange* : désigne le réseau formé par l'ensemble des Hotspots Orange situés en France métropolitaine. Parmi la liste des réseaux WiFi visible dans les paramètres de connexion WiFi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau « Orange ». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible WiFi (ordinateur, tablette, téléphone mobile…), en nomadisme (lieu de vacances, en déplacement…). Ce réseau est totalement dissocié du Réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification du Client.

  Le Réseau wifi public d'Orange est constitué :
  - des zones couvertes par les Livebox Orange, situées en France métropolitaine, dont le Client propriétaire a activé le mode « wifi partagé » pour la Livebox et/ou le mode « wifi accès visiteur » pour la Livebox pro ;
  - des établissements publics accueillant des visiteurs avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux.

  Orange ne s'engage aucunement sur la zone couverte par son Réseau wifi public d'Orange, celle-ci pouvant évoluer à tout moment sans préavis.

  Liste détaillée sur **http://www.orange-wifi.com/**.
- *Services de l'Offre* : l'ensemble des services fournis par Orange dans l'Offre.
- *TV numérique* : service inclus dans les offres « Internet pro », activable sur demande du Client, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'un modem compatible tel que décrit à l'article « Équipement », d'un décodeur et d'une carte d'accès TV, d'accéder, dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, à des bouquets de chaînes et à des contenus vidéo à la demande (VoD), diffusés grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes.
- *Utilisateur* : personne physique majeure ayant la jouissance d'un ou de plusieurs Services de l'Offre (ligne téléphonique, accès Internet…) confiés par le Client, sans être titulaire du présent contrat.
- *Wi-Fi* : Wireless Fidelity, nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local Internet sans fil (WLAN).
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles Orange fournit tout ou partie des Services de l'Offre sous réserve de compatibilités techniques. Cette zone géographique dépend de chacun des services, à savoir le service d'accès à Internet, le service de visiophonie et le service de Téléphone pro par Internet.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit l'Offre en France métropolitaine qui permet au Client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :
- un service d'accès à Internet ;
- un service de Téléphone pro par Internet (pour les Clients ayant souscrit au service avant le 4 octobre 2007), et/ou un service de Visiophonie pro (pour les Clients ayant souscrit au service avant le 5 octobre 2006) ;
- la web TV d'Orange ;
- des services inclus.

Les présentes Conditions générales d'abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise les Services de l'Offre.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend a minima le Service d'accès à Internet (débit technique selon éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription parmi 512k étendu, 2 mégamax, 8 mégamax ou 20 mégamax).

Le Client qui a souscrit à un forfait Internet Pro Orange, peut demander l'activation du service TV Numérique, sous réserve d'éligibilité. Il ne pourra utiliser ce service que dans un cadre personnel et privé, et dans le respect des « Conditions Spécifiques de l'option TV Numérique » ci-après. L'utilisation simultanée de la TV numérique et de l'Internet entraîne une réduction du débit (débit dédié jusqu'à 4 Mb/s).

Les modalités et tarifs du Service de Téléphone pro par Internet auquel il était possible de souscrire jusqu'au 3 octobre 2007, sont définis ci-après :
- la souscription à l'un des forfaits Internet pro Orange entraîne l'activation au Service d'accès à Internet ;
- les tarifs du Service de Téléphone pro par Internet en vigueur sont disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

3.1 Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet (débit technique selon éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription parmi 512k étendu, 2 mégamax, 8 mégamax, ou 20 mégamax) comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit choisi par le Client sur la base des forfaits proposés par Orange, un service de « Courrier électronique », un service de « Pages Personnelles » ainsi que certains « Services Inclus » et l'accès à des « Services Divers ».

Le Service d'accès à Internet inclut également une prestation d'installation sur site par un technicien. Cette prestation d'installation s'applique uniquement au client qui loue pour la première fois une Livebox pro et qui souscrit ou détient une offre Internet haut débit pro d'Orange.

Orange propose au Client plusieurs forfaits dans la gamme Internet pro Orange permettant différents débits IP basés sur différentes technologies. La liste de ces forfaits est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournie en points de vente.

La souscription à chacun des forfaits est soumise à des conditions d'éligibilité propres.

Les Clients abonnés à un forfait limité au volume dans le cadre du Service d'accès à Internet disposent d'un outil de suivi de consommation en ligne qui leur permet de connaître et calculer le volume de téléchargement pour le mois en cours.

À cet effet, les Clients ayant souscrit aux forfaits limités au volume, bénéficient toujours d'un forfait de cinq (5) gigaoctets de données téléchargées. Ce forfait correspond à une limitation de données de réception d'Internet sur le micro-ordinateur du Client (download). Ainsi, il est rappelé au Client que la réception de données d'Internet sur son micro-ordinateur s'effectue aussi bien par exemple en cas de téléchargement de fichiers que lorsque le Client navigue sur Internet ou lorsqu'il consulte sa boîte aux lettres électronique.

Les informations transmises via ce logiciel attestent entre le Client et Orange des données téléchargées (« download ») par le Client dans le cadre de son forfait, sauf preuve contraire apportée par le Client.

Le Service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites à l'article « Responsabilité » des présentes.

Le Client titulaire d'une offre Internet pro Orange Mobilité dispose en plus de sa connexion Internet Haut Débit 512k pro ou Internet 1024k Pro, en fonction de l'offre choisie par le Client, de vingt (20) heures de connexion de type RTC par mois.

La connexion en RTC nécessite :

- l'utilisation d'un modem RTC devant répondre aux configurations décrites dans la rubrique Assistance du site Orange, d'un micro-ordinateur et d'une ligne téléphonique raccordée au réseau de télécommunications d'Orange ;
- le paramétrage de la connexion Internet en mode RTC par le Client est décrit dans la rubrique assistance à l'adresse suivante **www.orangepro.fr**. Dans cette rubrique, le Client choisit son mode de connexion « forfait Internet pro Orange mobilité », la configuration sera ensuite effectuée automatiquement. Dès qu'il souhaite se reconnecter en haut débit, le Client doit faire la démarche de se reparamétrer en connexion « Internet Haut Débit ».

Le courrier électronique

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client. Orange attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques ainsi que les « Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie pro » sont consultables sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

L'adresse de messagerie qui est attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

Les pages personnelles

Orange s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- à ses pages personnelles en consultation et en modification ;
- à son portail client ;
- à la consultation de ses pages personnelles ouvertes à l'ensemble des internautes.

Le détail des fonctionnalités des pages personnelles ainsi que les « Conditions Générales d'Utilisation des pages personnelles » sont consultables sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

Les services inclus (détails et conditions sur w**ww.orangepro.fr**)

Les services inclus dans les forfaits Internet de l'Offre sont les suivants :

- 20 boîtes aux lettres ;
- un « antivirus mail » ;
- un antispam ;
- le portail pro disponible à l'URL « **www.orangepro.fr** » spécifiquement dédié aux professionnels ;
- le « Nom de Domaine Pro », sous réserve d'activation ;
- le « Forfait SMS » de 20 SMS Internet par mois à compter du jour de la souscription à l'Offre ;
- 20 pages de « Mail to Fax » par mois à compter du jour de la souscription à l'Offre ;
- l'assistance téléphonique spécifiquement dédiée aux professionnels.

Services divers

D'autres services sont mis à disposition du Client, (paiement à l'acte…), soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment précisées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ou sur **www.orangepro.fr**.

L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des Conditions générales d'utilisation propres auxdits services optionnels disponibles sur **www.orangepro.fr** ou fournies en points de vente.

3.2 Service de Téléphone pro par Internet

Ce service ne peut plus être souscrit dans le cadre de la présente offre à compter du 4 octobre 2007. Les dispositions des articles 3.2, 3.3, et 3.4 ne sont applicables qu'aux abonnés à l'une des offres de la gamme « Internet pro Orange » ayant souscrit à l'Offre et au Service de Téléphone pro par Internet ou au Service de Visiophonie pro avant cette date.

Le Service de Téléphone pro par Internet permet au Client, détenteur d'une Livebox pro et disposant d'un téléphone compatible raccordé à la Livebox pro, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique par Internet en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 087 ou 09 ;
- l'émission d'appels illimités depuis le numéro de type 087 ou 09 partout en France métropolitaine vers tous les numéros de téléphone fixes locaux et nationaux et vers les numéros IP compatibles ;
- des services téléphoniques inclus tels que messagerie vocale, présentation du numéro.

Le Client dispose de toutes les informations nécessaires relatives au Service de Téléphone pro par Internet sur le Site Orange à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1161.php**.

Sont exclus du forfait d'appels illimités du Service de Téléphone pro par Internet, les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS...), les appels vers les DOM-TOM et les collectivités territoriales (St-Pierre-et-Miquelon et Mayotte), vers l'international, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, Minitel...), vers les numéros IP à tarification spécifique dont la liste est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1233.php** ou fournie en points de vente, vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif. De même, le forfait ne s'applique pas aux communications passées avec les lignes étendues Orange.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service de Téléphone pro par Internet. Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service de Téléphone pro par Internet à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1029.php** ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Téléphone pro par Internet ainsi que les communications téléphoniques non comprises dans le forfait sont facturées en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournis en points de vente.

Il sera attribué au Client un numéro de téléphone de type 087 ou 09, différent du numéro de téléphone attribué pour sa ligne téléphonique RTC.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service de Téléphone pro par Internet devra disposer d'une Livebox pro et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox pro.

Le Client recevra sur son adresse électronique principale de son compte Internet Orange, un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne téléphonique au Service de Téléphone pro par Internet.

Une fois que le Client aura confirmation de l'activation de son Service de Téléphone pro par Internet, il devra débrancher, puis rebrancher électriquement sa Livebox pro.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la tonalité propre au Service de Téléphone pro par Internet sur le Site Orange à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1160.php**.

Avant de téléphoner, le Client s'assurera de la disponibilité de son service de Téléphone pro par Internet. Pour cela, il vérifiera que les voyants lumineux sont allumés fixes, qu'au décroché il entend une tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique, que lorsque la communication est établie le voyant clignote. Dans ce cas, et uniquement dans ce cas, la communication sera facturée sur la facture Internet Orange.

Dans le cas contraire, soit le Client ne peut pas passer d'appel, soit le Client peut passer des appels qui seront facturés sur la facture de son opérateur de téléphonie fixe selon les conditions tarifaires habituelles de ce dernier.

La communication téléphonique dans le cadre du Service de Téléphone pro par Internet sera automatiquement interrompue au bout de trois (3) heures. Ainsi, chaque appel du Client ne pourra excéder cette durée.

Toute connexion au service de Téléphone pro par Internet sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. En cas de coupure ou de panne de la connexion ADSL ou seulement du service de téléphone par Internet, le Client est informé que s'il souhaite utiliser le service de téléphone fixe, avant le rétablissement de la connexion ADSL ou du service de téléphone par Internet, il sera automatiquement basculé sur son service de téléphone par ligne fixe classique et il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe conformément aux tarifs pratiqués par ce dernier.

Au bout de vingt-quatre (24) heures, la session Internet sera interrompue ainsi que la communication du Client utilisant le Service de Téléphone pro par Internet.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone pro par Internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie. Pour cela, il devra s'assurer de la disponibilité du Service de Téléphone pro par Internet telle que décrite dans le présent article.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de Téléphone pro par Internet avant le rétablissement de la connexion ADSL, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe conformément aux tarifs pratiqués par ce dernier.

Dans un premier temps, la connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-deux (22) heures de connexion sauf si le Client est en communication dans le cadre de son Service de Téléphone pro par Internet.

Dans ce cas, la session Internet sera coupée dès lors que le Client n'est plus en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, c'est-à-dire qu'il n'utilise plus son Service de Téléphone pro par Internet dans la limite de vingt-quatre (24) heures de session Internet.

Toutefois, si le Client utilise toujours son Service de Téléphone pro par Internet sur la même communication, le Client sera informé quelques minutes avant la coupure au bout de vingt-quatre (24) heures de la session du Service par un signal sonore.

Enfin, quelques instants avant la coupure de la session Internet, si le Client est toujours en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, il sera informé par un second signal sonore de la coupure.

Orange pourra imputer les communications du mois en cours qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons techniques sur la facture du ou des mois suivant(s) le mois en cours.

Portabilité du numéro de téléphone par internet

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone par internet en cas de changement d'opérateur. Le Client peut également demander la portabilité sortante de son numéro de téléphone par internet. Les conditions de mise en œuvre de la portabilité font l'objet de Conditions Spécifiques détaillées dans l'annexe « Portabilité des numéros fixes ».

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité entrante auprès de son opérateur.

Le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité des demandes de portabilité entrante ou sortante, ainsi que des conséquences de ses demandes décrites dans l'annexe relative à la Portabilité des numéros fixes. Notamment le Client est informé que sa demande de Portabilité sortante du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

3.3 Service de Visiophonie pro

Ce service est accessible uniquement par les Clients ayant souscrit au Service de Visiophonie pro avant le 5 octobre 2006.

Le Service de Visiophonie pro est accessible à partir de la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL, aux Clients détenteurs d'une Livebox pro, disposant d'un Visiophone et ayant souscrit à ce Service avant le 5 octobre 2006.

Lors de l'activation du Service de Visiophonie pro, le Client se verra attribuer un numéro de téléphone différent de celui de son abonnement fixe notamment de type 09 pour émettre et recevoir des appels.

Le Service de Visiophonie pro permet au Client, détenteur d'une Livebox pro et d'un Visiophone, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique par Internet en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :

- la réception d'appels téléphoniques (audio et vidéo) sur un numéro à dix (10) chiffres de type 087 ;
- l'émission d'appels téléphoniques (audio et vidéo) depuis le numéro de type 087 partout en France métropolitaine vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Pour pouvoir bénéficier du Service de Visiophonie pro, le Client devra utiliser ce numéro de téléphone qui lui aura été attribué au moment de l'activation du Service.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service de Visiophonie pro devra disposer d'une Livebox pro, d'un Visiophone et devra suivre les dispositions du guide d'installation de la Livebox pro, pour raccorder son Visiophone à celle-ci et procéder au paramétrage de la Livebox pro. Le Client peut prendre connaissance à tout moment du guide d'installation et accéder à des informations générales pour découvrir en toute simplicité l'offre de visiophonie à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1240.php**.

Le Client bénéficie dans le cadre de son abonnement au Service d'un forfait illimité de communications locales et nationales valables 24h sur 24 et 7 jours sur 7 vers les numéros fixes.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone inclus dans son Service de Visiophonie pro à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1415.php** ou fournis en points de vente.

Le numéro de téléphone attribué par Orange est incessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

Sont exclus du forfait, les appels vers l'international, les mobiles (GSM, UMTS...), vers les DOM-TOM et les collectivités territoriales (St-Pierre-et-Miquelon et Mayotte), vers certains numéros de services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, Minitel...), les numéros IP non compatibles, notamment numéro IP de Tiscali, numéro IP de Télé 2 et numéro IP de Wengo disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1233.php** ou fournis en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif. De même, le forfait ne s'applique pas aux communications passées avec les lignes étendues Orange.

Les appels depuis le Service de Visiophonie pro vers les numéros courts 15, 17, 18, 112 et 119 sont disponibles. Par contre, les appels vers certains numéros spéciaux (comme le 115) ne sont pas disponibles. La liste des numéros qui ne pourront pas être appelés depuis le Service de Visiophonie pro est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1415.php** ou fournie en points de vente.

Les communications vers les mobiles et l'international sont facturées à la seconde près sur la base d'un tarif à la minute, selon la destination, après facturation d'un coût de mise en relation.

Les tarifs sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Visiophonie pro ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournis en points de vente.

Le Client reconnaît être informé que :

- la Visiophonie est incompatible avec les services de type données (fax, Minitel...) ;
- la Visiophonie est actuellement incompatible avec certains services et options (voir l'article 6) dont le Service de Téléphone pro par Internet.

3.4 Web TV d'Orange

La web TV d'Orange est un service de Télévision accessible, sous réserve d'éligibilité, à partir du portail Orange. Le Client peut consulter à tout moment le mode d'emploi et la liste des chaînes à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/2900.php**.

ARTICLE 4. CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'OFFRE

4.1 Conditions d'accès aux Services de l'Offre

Le Service est accessible à partir d'une ligne télépho-nique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible en fonction des différents services.

Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture dans laquelle le Service est accessible. Le Client est invité à se renseigner en points de vente ou depuis le site Orange.

Toute connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-quatre (24h) heures.

Dans le cadre du Service de Téléphone pro par Internet, la connexion sera interrompue entre vingt-deux (22h) heures et vingt-quatre (24h) heures dans les conditions précisées à l'article « Service de Téléphone pro par Internet ».

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « Bas Débit ») ;
- disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par Orange pour la fourniture du Service ;
- disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service, selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1286.php** ou fournies en points de vente.

Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie et numéro d'utilisateur.

Pour les Clients ayant souscrit au Service de Téléphone pro par Internet dans les conditions susvisées, Orange fournit au Client un numéro de téléphone (de type 09) en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

L'accès au Service nécessite un délai de mise en service qui ne peut excéder quinze (15) jours à compter de la souscription au Service.

4.2 Incompatibilités

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listés ci-dessous.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1282.php** ou fournies en points de vente.

Certains Équipements sont incompatibles avec certains forfaits du Service d'accès à Internet. Le Client peut prendre connaissance à tout moment de ces incompatibilités à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

ARTICLE 5. ÉQUIPEMENTS

5.1 Livebox pro

La Livebox pro se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web **http://www.opensource.orange.com**.

Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox pro. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web **http://www.opensource.orange.com**, le client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

5.1.1 Description

Pour pouvoir utiliser les Services de l'Offre, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques compatibles avec les services de l'Offre.

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec l'Offre. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre sur **www.orangepro.fr**.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Équipements et aux services correspondants.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie de l'Offre est disponible auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.orangepro.fr**.

En cas de livraison des Équipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

5.1.2 Location de la Livebox pro

La Livebox pro est proposée à la location par Orange. Le montant de la location ainsi que la liste des Équipements sont disponibles sur **www.orangepro.fr** ou sur la fiche tarifaire en vigueur de l'Offre. La Livebox pro reste la propriété d'Orange.

Par conséquent, elle ne peut donc être cédée, sous-louée, transformée, donnée en gage ou en nantissement, transférée ou prêtée sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de la Livebox pro en dehors de l'utilisation des Services de l'Offre.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur la Livebox pro, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur la Livebox pro la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

À compter de la réception de la Livebox pro et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de celle-ci, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés à la Livebox pro. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations de la Livebox pro.

Ainsi, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, en cas de vol, perte ou détérioration subie par la Livebox pro.

5.1.3 Restitution de la Livebox pro

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes, pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client doit restituer la Livebox pro en bon état de fonctionnement et complète (y compris ses accessoires), soit en les restituant en boutique Orange, soit en points relais.

Lors de la remise ou à réception de la Livebox pro, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective et des éventuelles réserves sur l'état de la Livebox pro.

En cas de non-restitution de la Livebox pro par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire d'un montant de cent-trente (130) euros HT.

En cas de retour de la Livebox pro en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire indiqué pour les cas de non-restitution de la Livebox pro (vu ci-dessus).

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

5.1.4 Entretien

L'entretien de la Livebox pro dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques est assuré par Orange ; cette location inclut l'entretien pièces et main-d'œuvre de la Livebox pro à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice.

L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant la Livebox pro soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

Plus d'information sur la Livebox pro, ses modalités de fonctionnements et d'utilisations sur **www.orangepro.fr**.

5.2 Installation

5.2.1 L'installation sur site de la Livebox pro

Le Client qui loue pour la première fois une Livebox pro et souscrit ou détient une offre Internet haut débit pro d'Orange peut bénéficier d'une prestation d'installation sur site. Cette prestation d'installation sur site est réalisée sur demande du Client. La prestation d'installation sur site est multiposte jusqu'à quatre (4) postes. Le descriptif complet de la prestation d'installation est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/69.php**.

La prestation d'installation sur site sera effectuée aux heures ouvrables entre 8h et 18h, du lundi au vendredi.

Le Client doit prendre un rendez-vous avec un technicien dans les trente (30) jours calendaires suivant la prise d'abonnement au Service d'accès à Internet.

Passé ce délai de trente (30) jours calendaires, le Client n'aura plus droit à cette prestation d'installation sur site.

Un délai minimum de douze (12) jours calendaires à compter de la date de la prise de rendez-vous est nécessaire pour pouvoir fixer une date d'installation.

Cette prestation d'installation est valable uniquement sur le matériel non installé en cas d'acquisition d'un nouveau modem.

5.2.2 Installation par le Client des autres équipements spécifiques de l'Offre

Le Client effectue l'installation du Service et des Équipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

5.2.3 Mise en service par Orange

La mise en service est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de services.

La mise en service du Service sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service d'accès à Internet, mais également la fourniture du Service d'accès à Internet au Client qui, ayant précédemment souscrit au Service d'accès à Internet, déménage au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 6. ANNUAIRE

6.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription au Service de Visiophonie pro ou au Service de Téléphone pro par Internet, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

Le numéro de téléphone attribué par Orange est incessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Visiophonie pro ou du Service de Téléphone pro par Internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

6.2 Inscription dans la base de données des abonnés au Service de Téléphone pro par Internet ou au Service de Visiophonie pro

Lors de la souscription au Service de Téléphone pro par Internet ou au Service de Visiophonie pro, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie internet d'Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie internet d'Orange et reste seul responsable de ces informations.

Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci.

6.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Clients à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1323.php**.

ARTICLE 7. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIERS ÉLECTRONIQUES

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Orange peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Ainsi le Client accepte expressément que toute demande formulée par Orange par courrier électronique à cette adresse principale lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif auxdites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information d'Orange. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Orange, moyen dont il reconnaît la valeur probante.

En outre, les parties conviennent que les informations échangées par courriers électroniques dans le cadre des présentes auront la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité du Client et/ou des Utilisateurs

8.1.1 De manière générale

- Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.
- Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).
- Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.
- Le Client s'engage à informer Orange de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse ou de ses références bancaires.
- Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, dans le cas où les Services de l'Offre seraient utilisés par un mineur.

- Le Client effectue l'installation des Services de l'Offre et des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation proposé au client ou dans les Conditions générales d'utilisation des services disponibles sur **www.orangepro.fr**.
- Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.
- Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation des Services de l'Offre.
- Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, ses différents codes et/ou Identifiants et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet, ou de piratage venant d'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou Identifiant à un tiers.
- Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.
- Le Client s'engage à utiliser les Services de l'Offre conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée et abusive par le Client et les Utilisateurs, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- l'utilisation du Service de Téléphone pro par Internet ou de Visiophonie pro à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation du forfait à caractère professionnel) ;
- l'utilisation du Service de Téléphone pro par Internet ou du Service de Visiophonie pro générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone pro par Internet ou du Service de Visiophonie pro en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone pro par Internet ou du Service de Visiophonie pro par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing ») ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone pro par Internet ou du Service de Visiophonie pro ;
- l'utilisation du Service de Téléphone pro par Internet ou du Service de Visiophonie pro vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone pro par Internet vers toute plate-forme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

8.1.2 Concernant l'accès Internet

Le service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- qu'Orange n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit Orange contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils d'Orange. Orange, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. Orange propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques et des conditions d'utilisation disponibles sur **www.orangepro.fr** ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service Internet et à tout service interconnecté ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ;
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette (consultable sur **http://www.afa-france.com/netiquette.html** ou sur **www.orangepro.fr**), dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service d'accès à Internet ; Orange ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

En particulier, Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

- que le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie Wi-Fi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit.

8.1.3 Concernant les services illimités

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils utilisent des services illimités (appels, mail to fax, Internet…) et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales.

S'agissant du service de téléphonie par Internet, le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix, par un maximum :

- de 500 correspondants différents par mois de cycle de facturation/ligne, et/ou
- de 24 heures par jour de communications par ligne, et/ou
- de 3 heures de communications en continu (au-delà l'appel est coupé), par appel et ce quelle que soit la destination.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable, sauf exception telle que précisée au paragraphe ci-dessous, Orange se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat d'abonnement, conformément aux stipulations de l'article « Suspension/Résiliations » des présentes.

En cas d'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (notamment revente des communications illimitées), Orange résiliera de plein droit et sans préavis le contrat d'abonnement du Client.

8.1.4 Autres obligations

- *Concernant la messagerie* : le client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par Orange.

- *Concernant l'obligation légale du Client contre le piratage* : conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : *« La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »*

Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire d'Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

En outre, le client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le client ou l'un des Utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle.

- *Concernant l'utilisation des codes confidentiels et Identifiants* : l'ensemble des éléments permettant au client de s'identifier et de se connecter aux services de l'offre sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.

Une seule connexion à la fois par Identifiants est autorisée.

Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du service en question par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (notamment réseau d'entreprise, usage domestique).

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait à l'Offre est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur les Services de l'Offre.

8.2 Responsabilité d'Orange

- **Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services de l'Offre.** Le bon fonctionnement des Services de l'Offre ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation proposés au client ou dans les Conditions générales d'utilisation des services disponibles sur **www.orangepro.fr**. Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des services de l'Offre sur le Réseau.

- À l’exception de ceux dont elle est l’éditrice, Orange ne saurait être tenue responsable des services et contenus sur lesquels elle n’exerce aucun contrôle. Orange appelle l’attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet, et notamment sur l’existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.
- **La responsabilité d’Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :**
  - en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le service d’accès à Internet ;
  - non-respect des procédures d’installation ;
  - agissements du client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;
  - dysfonctionnement des équipements et/ou du réseau informatique dont l’origine relève du seul fait du client ;
  - en cas de force majeure telle que définie à l’article « Force majeure » ;
  - en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d’accès, des éventuelles restrictions d’accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
  - en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
  - en cas d’utilisation du service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
  - en cas d’impossibilité d’accès par Internet au réseau privé virtuel d’une entreprise ;
  - en cas de poursuites judiciaires à l’encontre du Client du fait de l’usage, constitutif d’une infraction, du service fourni par Orange ;
  - quant aux contenus des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d’une manière générale de toute information consultée par le Client ;
  - en cas de fourniture de données erronées le concernant ou devenant obsolètes.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences du détournement des services de l’Offre par le Client.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d’éventuels dommages indirects subis par les Clients à l’occasion de l’utilisation des Services de l’Offre. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pasexclusivement et directement de la défaillance des prestations d’Orange. On entend notamment par dommages indirects les pertes d’exploitation et de chiffre d’affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.
- Orange n’est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, ou les services Kiosque, ainsi que de l’usage fait par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l’hypothèse d’une résiliation des présentes, la responsabilité d’Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.
- En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l’occasion des présentes.
- Si l’une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n’entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 9. DURÉE

Le contrat « Internet pro » est conclu au jour de l’envoi ou de la remise des présentes Conditions générales d’abonnement par Orange pour une durée indéterminée avec une période minimale d’abonnement de douze (12) mois à compter de la date de souscription par le Client. La durée de cette période minimale peut être supérieure, suivant les dispositions figurant sur la fiche tarifaire en vigueur de l’Offre et sur le formulaire d’abonnement du Client.

ARTICLE 10. SUSPENSION/RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d’accès à Internet, et ce quelle qu’en soit la cause, engendre la perte irréversible de l’intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. À cet égard, Orange invite le client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

10.1 Suspension

Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d’utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau Orange nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d’Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service d’accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l’ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange.

Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d’avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l’adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d’utilisation abusive du Service notamment en cas d’utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l’autorisation préalable d’Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau Orange conformément au guide d’utilisation ;

- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone pro par Internet ou du Service de Visiophonie pro telle que décrite à l'article « Service de Téléphone pro par Internet » et « Service de Visiophonie pro ».

Enfin, Orange se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Orange du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

10.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu, Orange pourra résilier de plein droit le Service sans indemnité après une mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours à compter de sa réception.

La résiliation, par Orange, du Service d'accès à Internet entraîne la résiliation automatique du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée d'un ou plusieurs Services Additionnels, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces services additionnels.

En cas de déménagement du Client, Orange pourra procéder au déménagement de l'Offre uniquement si celle-ci est encore commercialisée. Dans le cas contraire, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

10.3 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients d'Orange selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/contact.php** ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à Orange par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Clients.

La résiliation à l'initiative du Client reçue après le vingt (20) du mois en cours produira ses effets à la fin du mois civil suivant.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service d'accès à Internet ou d'un service additionnel pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

La résiliation du Service d'accès à Internet entraîne la résiliation automatique du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée des services additionnels souscrits par le Client, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces services additionnels.

Le Client peut mettre fin aux présentes pour motif légitime tel que :

- faillite, redressement ou liquidation judiciaire du Client ;
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, Orange facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet et sur les services additionnels concernés selon la grille tarifaire disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

En cas de déménagement du Client détenant un ou plusieurs services additionnels dans une Zone non couverte par la technologie afférente à ces services additionnels, le Client conservera son Service d'accès à Internet et le ou les services additionnels disponibles sur cette zone.

Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

ARTICLE 11. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

11.1 Structure des tarifs

Le prix des prestations fournies par Orange dans le cadre de l'Offre est détaillé sur la fiche tarifaire en vigueur disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, et se décompose de la manière suivante :

11.1.1 Généralités

Les frais du premier mois d'abonnement à l'Offre sont calculés au prorata du nombre de jours.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le service concerné disponibles sur **www.orangepro.fr**.

En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, Orange lui facturera également de tels frais de mise en service. Lesdits frais sont dus à terme échu ;

- les frais d'abonnement mensuels au Service. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 09 à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international passées en dehors des forfaits. Les tarifs applicables sont disponibles sur **www.orangepro.fr**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par Orange. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, notamment concernant les paiements à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu.

Les prix convenus par les parties au présent contrat sont nets de tous impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou autres taxes comparables. La TVA exigible en France sera supportée par le Client en plus des prix convenus au présent contrat.

Le Client déclare être exclusivement résident fiscal de France et ne disposer d'aucun établissement stable dans les TOM ou à l'étranger au profit duquel la prestation sera rendue. En cas de manquement, tous les impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou autres taxes comparables, dus à l'étranger au titre du présent contrat seront à la charge exclusive du Client, de même que les éventuels intérêts, pénalités et amendes y afférents.

11.1.2 Prix des communications

Se référer à la Fiche Tarifaire disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

11.2 Modifications dans les tarifs

Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution des Conditions générales d'abonnement et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues à l'article « Modification des Conditions générales d'abonnement » des présentes.

11.3 Facturation et conditions de paiement

11.3.1 Facturation

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce service.

Les communications au-delà et en dehors des forfaits décrits à l'article « Contenu de l'Offre » des présentes Conditions générales d'abonnement donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu.

Orange pourra imputer les communications du mois en cours qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons techniques sur la facture du ou des mois suivant(s) le mois en cours.

Dès lors que le Client souscrit à une Offre, le mode de facturation mensuel s'applique automatiquement à l'ensemble des produits et services du compte de facturation dont fait partie l'Offre souscrite par le Client.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, Orange facture le Client d'une somme forfaitaire (disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel).

11.3.2 Conditions de paiement

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsqu'entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six (6) mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfait excède cent (100) € TTC. Orange pourra procéder à la suspension du Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal (art. L. 441-6 code de commerce). Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant en vigueur est disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

En outre, Orange se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Orange du fait de l'interruption de l'accès au Service suite à un incident de paiement.

Conformément aux dispositions du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros de frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité.

11.4 Migration du prélèvement national vers le Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euro initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisé par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

ARTICLE 12. SERVICE APRÈS-VENTE PRO GARANTI

En cas de panne, Orange met en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre l'incident lors de l'appel du Client au Service Clients Orange.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, Orange, pour répondre rapidement aux besoins du Client, met en œuvre les moyens nécessaires afin de proposer au Client une solution adaptée au dysfonctionnement identifié. **Le Client est informé que si la panne n'est pas directement imputable à Orange, un déplacement et/ou une intervention peut lui être facturé selon les tarifs en vigueur disponibles au 1016 ou auprès de son interlocuteur commercial habituel.**

Ces différents dispositifs sont détaillés ci-dessous.

12.1 En cas de panne du service internet

Une assistance sur site 8h pour le service internet ou le service de téléphonie par internet

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le service Internet délivré en France métropolitaine est totalement interrompu aux interfaces de sortie de la Livebox, et que le défaut se situe sur la partie privative du Client au-delà du point de terminaison, Orange peut proposer une intervention sur site au Client.

L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établit qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement.

Orange s'engage à prendre un rendez-vous sur site dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation justifiant de la nécessité d'une intervention sur site au service d'assistance technique Orange ouvert 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Le décompte du délai est suspendu entre le samedi 18h et le lundi 8h, et les veilles de jour férié à partir de 18h jusqu'au jour non chômé suivant 8h.

L'intervention ne pourra avoir lieu que du lundi au samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).

En cas de non-respect du délai susmentionné, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire correspondant à un (1) mois d'abonnement (hors service mobile et option).

Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du 1er jour de retard constaté. De convention expresse, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts. Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai n'est pas exclusivement imputable à Orange, notamment, dans les cas où il résulte de défaillances imputables au Client, à des tiers et/ou à un cas de force majeure.

La présente intervention ne couvre pas les éventuels travaux sur la desserte interne du Client ainsi que les dysfonctionnements ou pannes de câblage, et ne comprend pas l'échange de la Livebox. Lors de cette intervention, Orange diagnostique et répare, le cas échéant, les divers branchements nécessaires à l'installation, le paramétrage de la Livebox.

Le Client reconnaît et accepte qu'un déplacement lui sera facturé, dans les cas suivants :

- en cas d'absence du Client au rendez-vous fixé avec Orange ;
- lorsqu'Orange démontre que le dysfonctionnement provient d'un produit non fourni par Orange (notamment le poste de travail) ;
- si le Client refuse l'intervention du technicien Orange.

Le déplacement est alors facturé dans les conditions prévues au Catalogue des Prix Orange en vigueur.

Avant toute intervention, le Client garantit à Orange avoir procédé à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble de ses données, logiciels et autres, et reconnaît en tout état de cause qu'Orange ne saurait être tenue pour responsable des conséquences sur ses données en l'absence de sauvegarde.

Cette garantie ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux (2) jours suivant une migration sans changement de site. Elle ne couvre en aucun cas le service de la TV Numérique.

Une continuité de service pour la ligne de téléphone par internet.

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que la ligne de téléphone par internet du Client est totalement interrompue et que le service de téléphonie ne peut pas être rétabli immédiatement, Orange peut proposer au Client de faire suivre les appels reçus sur cette ligne située en France métropolitaine vers une autre ligne fixe ou mobile de son choix. Le numéro de la ligne destinataire des appels devra avoir un numéro qui se trouve également en France métropolitaine. La continuité de service en cas de panne ne pourra être mise en œuvre par Orange que si la nature des causes techniques à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement de la ligne de téléphone par internet du Client le permet.

Après accord du Client, Orange met en œuvre le service de secours et active immédiatement le reroutage des appels reçus sur la ligne téléphonique en dérangement vers une autre ligne dont le numéro est désigné par le Client. Le cas échéant, le Client doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés s'il ne s'agit pas d'un numéro dont le Client a l'usage. Le Client fera sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du présent service et garantit en conséquence Orange contre toute action d'un tiers. En cas de réclamation d'un Client destinataire des appels transférés, Orange se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis, ce que le Client accepte expressément.

La mise en œuvre de la continuité de service en cas de panne est entièrement réalisée par Orange :

- activation du service par Orange lors de la signalisation du dysfonctionnement ou dérangement de sa ligne téléphonique par le Client ;
- désactivation par Orange au rétablissement en fonctionnement correct de la ligne téléphonique du Client.

À l'issue des opérations techniques nécessaires au rétablissement de la ligne de téléphone par internet, le Service Clients désactive la continuité de service en cas de panne, et rétablit le fonctionnement correct de la ligne téléphonique. Orange pourra en informer le Client par tous moyens appropriés.

L'activation de la continuité de service ainsi que le reroutage des communications (vers un numéro fixe ou mobile, hors numéros courts et surtaxés, en France métropolitaine) ne donnent pas lieu à la facturation de coûts supplémentaires au Client.

Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité d'Orange ne peut être engagée en cas de faute du Client, notamment, en cas d'erreur de manipulation du Client qui aboutirait à une désactivation intempestive, volontaire ou non, du reroutage des appels. De plus, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée lorsque le Client désigne un numéro destinataire des appels transférés erroné. En pareil cas, le prix des communications restera dû par le Client. Au titre de la présente continuité de service en cas de panne, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client est limité à une indemnité forfaitaire d'un montant maximum égal à 150 euros.

Cette prestation ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux jours suivant une migration sans changement de site.

Le Client est informé qu'Orange se réserve le droit de lui demander de justifier de son identité et de son habilitation avant d'activer la continuité de service pour la ligne de téléphone par internet.

12.2 En cas de panne des Équipements fournis par Orange

12.2.1 Échange de Livebox pro louée et autres Équipements loués

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'une panne de la Livebox pro louée et que celle-ci doit être échangée, le Client a la possibilité :

- de procéder à l'échange immédiat de sa Livebox dans les boutiques Orange ;
- de bénéficier de la livraison sur site (uniquement en France continentale : France métropolitaine hors îles) d'une Livebox de rechange le lendemain matin (plage 8h-13h, hors week-ends et jours fériés) pour toute signalisation à l'assistance technique effectuée avant 14h du lundi au vendredi (hors jours fériés). Pour une signalisation effectuée après 14h du lundi au vendredi (hors jours fériés), la livraison intervient le surlendemain matin (plage 8h-13h, hors week-ends et jours fériés). Pour une signalisation le samedi, la livraison intervient le mardi matin (plage 8h-13h, hors jours fériés).

Dans tous les cas, l'échange sera effectué contre remise de la Livebox pro défectueuse. Le Client pourra solliciter l'assistance technique par téléphone pour procéder à la réinstallation de sa Livebox.

En cas de dysfonctionnement d'Équipements loués dans le cadre de l'Offre autre que la Livebox, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone.

En cas de restitution des Équipements incomplets et/ou endommagés, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire dont le montant précisé sur la Fiche Tarifaire variera selon l'Équipement concerné.

12.2.2 Les Équipements vendus

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par Orange, la garantie du constructeur sera appliquée sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement, et que le dysfonctionnement soit couvert par la garantie.

ARTICLE 13. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

Orange informe les Clients du niveau de qualité du Service d'accès à Internet. Ce niveau, détaillé dans le tableau ci-dessous, est celui défini dans le référentiel AFNOR disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1284.php** ou fourni en points de vente.

Les conditions de mesure utilisées dans la détermination de ces niveaux sont décrites à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1284.php** ou fournies en points de vente.

En cas de non-atteinte de ces niveaux de qualité du Service d'accès à Internet, le Client pourra obtenir le remboursement de son forfait au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Clients en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

ARTICLE 14. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 15. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux Cedex 9

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Orange se réserve également le droit :

1. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange ;

2. de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits.

Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le client est effectuée par courrier électronique, le consentement du client sera recueilli au préalable. À tout moment, le client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses centres d'intérêt communiquées par le client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses centres d'intérêt dans la rubrique espace client/mon compte utilisateur, le client accepte qu'elles soient utilisées par Orange afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail **www.orange.fr**. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail **www.orange.fr**, le Client peut s'adresser à tout moment à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux Cedex 9

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange pourront être transmises à des partenaires commerciaux.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, Orange peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

ARTICLE 16. MODIFICATIONS

Orange peut être amenée à procéder à des modifications des tarifs, du contenu de l'offre ou des caractéristiques des services. Le Client sera informé de toute modification le concernant au plus tard huit (8) jours avant son entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au contrat en cours d'exécution.

En cas de modification substantielle (notamment en cas de hausse des prix), le client peut, par dérogation à l'article « Suspension/Résiliations » des présentes, résilier de plein droit les présentes Conditions générales d'abonnement sans frais, sans pénalités et sans droit à dédommagement, dans un délai de deux (2) mois à compter de l'information au client de la modification.

Pour résilier de plein droit, le Client devra alors démontrer que les éléments modifiés étaient déterminants et essentiels dans sa souscription à l'Offre.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du service de Téléphone pro par Internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

ARTICLE 17. SERVICE CLIENTS (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Service Clients Internet Orange
TSA 10018
59878 LILLE Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

1. en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client ;
2. un service d'accueil téléphonique 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant: 39 01. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit et cet appel est facturé au tarif d'une communication locale* (hors forfait) si vous appelez d'une ligne fixe Orange ou depuis le service de téléphone par Internet Orange.

* Le coût de la communication est de 0,023 € HT par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h sauf jours fériés plus un coût de connexion de 0,065 € HT depuis une ligne fixe Orange ou depuis le service de téléphone par Internet Orange. Le prix à la minute est de 0,012 € HT pour les autres plages horaires. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf (9) chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par Orange.

ARTICLE 18. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux tribunaux relevant de la Cour d'appel de Paris.

ARTICLE 19. ACCÈS AU RÉSEAU WIFI PUBLIC D'ORANGE

Dans le cadre de son Offre, le Client pourra accéder, sans frais supplémentaire, au Réseau WiFi public d'Orange en mode nomadisme, en utilisant n'importe quel appareil compatible WiFi (ordinateur, tablette, téléphone mobile…) sous réserve de respecter les conditions d'accès et d'utilisation énoncées ci-dessous.

19.1 Conditions d'accès et d'utilisation

Afin d'accéder au Réseau Réseau wifi public d'Orange en mode nomadisme, le Client devra :

- activer le WiFi de son appareil ;
- sélectionner le nom du Réseau wifi « Orange » parmi la liste des réseaux WiFi à portée. Cette liste est visible dans les paramètres de connexion WiFi de l'appareil utilisé ;
- lancer le navigateur Internet, la page d'accueil WiFi d'Orange s'affichera automatiquement ;
- saisir impérativement les identifiants d'une de ses boîtes aux lettres électroniques de la Messagerie Pro (une adresse de messagerie Orange et le mot de passe associé - exemple : prénom.nom@orange.fr), dans la zone de connexion au Réseau wifi d'Orange.

Dans le cadre de son Offre, le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres de messagerie pro Orange. Il est possible de se connecter au Réseau wifi public d'Orange en mode nomadisme via chacun de ces identifiants de Messagerie Pro, sous réserve d'une seule connexion à la fois.

Le Client ou tout utilisateur du Réseau wifi public d'Orange reconnaît que l'utilisation des logiciels Peer-to-Peer et les protocoles de téléphonie sur IP ne sont pas autorisés sur le Réseau wifi public d'Orange et s'engage plus généralement à respecter l'ensemble des dispositions énoncées aux présentes concernant l'usage de l'internet.

En cas de non-respect des présentes, Orange pourra suspendre et/ou résilier tout ou partie de l'Offre dans les conditions énoncées aux articles « Suspension/Résiliations ».

19.2 Qualité de service, sécurité et confidentialité des données

Orange n'est pas en mesure de garantir le respect d'une quelconque qualité de service lorsque le Client se connecte à Internet via le Réseau wifi public d'Orange.

Le Client ou l'utilisateur du Réseau wifi public d'Orange reconnaît être informé que le niveau de protection des données transmises par voie radio est variable en fonction de son profil de configuration (équipement utilisé, logiciels de sécurité installés…) et que ce niveau est susceptible de varier en fonction des paliers de fonctionnalités introduits par Orange.

Les communications effectuées via le Réseau wifi public d'Orange présentent en principe le même niveau de sécurité que les communications Internet standard.

Orange ne répond pas du fonctionnement de logiciels tiers de sécurité que le Client ou l'utilisateur pourrait installer de lui-même pour augmenter son niveau de sécurité sur ses équipements.

Une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes passives sur Internet ne peut être garantie (en raison de l'état de l'art). Orange décline toute responsabilité concernant de tels événements.

Le Client ou l'utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit...) qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

Le Client ou l'utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

19.3 Responsabilité

Il est rappelé que les Identifiants sont personnels et confidentiels et qu'ils ne peuvent être divulgués sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou vol, Orange devra en être informée dans les meilleurs délais afin qu'elle puisse les annuler.

Toute utilisation effectuée à partir des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Le Client sera seul responsable de l'usage du Réseau wifi public d'Orange effectué via ses Identifiants.

Les utilisateurs se connectant au Réseau wifi public d'Orange à travers l'accès du Client sont responsables de leur propre usage.

19.4 Cookies

Il peut arriver que certains fichiers, appelés « cookies », soient enregistrés sur l'ordinateur du Client lorsque ce dernier utilise le Réseau wifi public d'Orange en nomadisme. Ces fichiers facilitent la navigation pour le Client et permettent à Orange d'offrir une meilleure qualité de service. En effet, les cookies mémorisent les données du Client pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures. Le Client a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer de son disque dur. L'attention du Client est attirée toutefois sur le fait que certains services proposés à travers la fonctionnalité ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s'il refuse les cookies. Si le Client souhaite être systématiquement informé de l'installation d'un cookie (via message d'avertissement) ou empêcher l'enregistrement d'un tel fichier, il lui suffit de configurer son navigateur Internet en conséquence.

ANNEXE - Portabilité des numéros fixes : conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- **Numéro fixe** : désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- **Numéro fixe en quarantaine** : Numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Numéro réservé** : désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- **Opérateur attributaire** : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur fixe** : désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- **Opérateur receveur** : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- **Portage du numéro** : désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portabilité Partielle** : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'Orange. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre Opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est Orange.

Le processus de Portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à Orange

2.1.1 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à Orange afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.

2.1.2 Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage,
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur,
- la demande de Portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat entre le Client et l'Opérateur donneur est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage,

- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- lorsqu'Orange affecte, en supplément du numéro fixe porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro fixe porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro fixe dont il est affectataire.

2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 Orange pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le Numéro fixe, objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande,
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité du numéro fixe doit notamment respecter certaines contraintes géographiques,
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange,
- portabilité du numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portabilité du numéro présentée par Orange au nom du Client notamment dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante jours calendaires au jour de la demande : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus. Orange en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe.

2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec Orange sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat d'Orange. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à Orange son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

2.3.2 Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

2.3.3 Puis Orange doit envoyer la demande de Portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Orange afin de finaliser la demande du Client.

2.3.4 La souscription au service d'Orange comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

2.4.2 Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif du numéro fixe ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

2.4.3 Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de Portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2. ci-dessus.

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro fixe, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

2.5.1 Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

Dans le cas où le client fait une portabilité entrante chez Orange et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez Orange.

2.5.2 Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son service clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, Orange accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

2.5.3 Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. Orange affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et Orange.

2.6 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage d'un numéro fixe (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 3,5 euros par jour de retard, dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour du Portage effectif du numéro fixe concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de Portabilité résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de Portabilité, (b) d'une demande de report du Portabilité émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client d'Orange de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'un autre Opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est Orange.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.1 Accès aux informations préalables d'Orange

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique.

A compter du 1er juillet 2015, sur demande du Client faite depuis de son Espace Client Professionnel, Orange pourra fournir également :

- la nature de l'accès support à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros fixes : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe ;
- les RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés par Orange.

3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à L'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez Orange ;
- le contrat avec Orange est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4 Modification du Service

3.4.1 En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès d'Orange concernant le Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité.

3.4.2 Suite à une demande de Portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat et soit effectuée avant la date de Portage du numéro fixe.

3.5 Conséquences du portage

3.5.1 Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès d'Orange devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro fixe dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du numéro fixe, au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéros du Client entraine la résiliation concomitante du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec Orange.

3.6 Informations relatives à la Portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

3.7 Responsabilité d'Orange

3.7.1 Orange demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par Orange au Client.

3.7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher la Portabilité du numéro fixe.

3.8 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas d'abus de Portabilité (situation où le Client perd l'usage d'un numéro fixe souscrit auprès d'Orange à la suite d'une Portabilité qu'il n'a pas sollicitée), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 30 euros par semaine dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange dans le cadre de la Portabilité du Numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du Service Clients d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en justifiant de son identité.